

HUBUNGAN KUALITAS MENU DAN KUALITAS PELAYANAN RIJSTAFFEL TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DI SAHIRA BUTIK HOTEL BOGOR

Prita Dhyani Swamilaksita, Ainun Cahaya Muthia Kartini, Rachmanida Nuzrina
Program Studi Gizi, Fakultas Ilmu-Ilmu Kesehatan, Universitas Esa Unggul Jakarta
Jalan Arjuna Utara No 9 Kebon Jeruk, Jakarta 11510
prita.dhyani@esaunggul.ac.id

Abstract

Background: The growing number of food and nutrition service industries has caused competition to meet the needs of the community (consumers) in order to obtain satisfaction with these institutions, to conduct food operations both commercially and non-commercially. Rijstaffel literally in Dutch means "rice table" is a way of serving food in sequence with a choice of dishes from various regions in the archipelago. Objective: To find out the relation between menu quality and service quality to consumer satisfaction at Sahira Boutique Hotel Bogor Method: This type of research is quantitative with a cross sectional study design, with a sample of 30 people. Data analysis with chi square test Results: From the results of the study the quality of the menu on the level of satisfaction found 11 people (36.7%) expressed dissatisfaction and as many as 19 people (63.3%) expressed satisfaction. Based on the chi square statistical test results obtained value ($p = 0.69, p > 0.05$) there is no relationship between menu quality and customer satisfaction, the results of the study of service quality on the level of satisfaction found 7 people (30%) expressed dissatisfaction and as many as 21 people (70%) expressed satisfaction. Based on the chi square statistical test results obtained values ($p = 0.92, p > 0.05$) there is no relationship between service quality and level of customer satisfaction Conclusion: There is no relation between menu quality and Rijstaffel service quality on customer satisfaction at Sahira Butik Hotel Bogor

Keywords: Menu quality, Service quality, Rijstaffel, Level of satisfaction.

Abstrak

Latar Belakang: Banyaknya industri jasa makanan dan gizi yang berkembang menyebabkan adanya persaingan untuk dapat memenuhi kebutuhan masyarakat (konsumen) agar memperoleh kepuasan pada institusi tersebut, untuk melakukan penyelenggaraan makanan dengan baik secara komersial maupun non komersial. *Rijstaffel* secara harfiah dalam Bahasa Belanda berarti "meja nasi" merupakan cara penyajian makanan berurutan dengan pilihan hidangan dari berbagai daerah di nusantara. Tujuan: Mengetahui Hubungan Kualitas Menu dan Kualitas Pelayanan *Rijstaffel* terhadap Kepuasan Konsumen di Sahira Butik Hotel Bogor Metode: Jenis penelitian ini kuantitatif dengan desain penelitian *cross sectional*, dengan sampel berjumlah 30 orang. Analisis data dengan uji *chi square*. Hasil: Kualitas menu terhadap tingkat kepuasan didapatkan 11 orang (36.7%) menyatakan tidak puas dan sebanyak 19 orang (63.3%) menyatakan puas. Berdasarkan hasil uji statistik *chi square* didapatkan nilai ($p=0,69, p>0,05$) berarti tidak ada hubungan antara kualitas menu terhadap kepuasan konsumen, hasil penelitian kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan didapatkan 7 orang

(30%) menyatakan tidak puas dan sebanyak 21 orang (70%) menyatakan puas.. Berdasarkan hasil uji statistik *chi square* didapatkan nilai ($p=0,92$, $p>0,05$) berarti tidak ada hubungan antara kualitas pelayanan dan tingkat kepuasan konsumen. Simpulan: Tidak ada hubungan antara kualitas menu dan kualitas pelayanan *Rijstaffel* terhadap kepuasan konsumen di Sahira Butik Hotel Bogor

Kata Kunci: Kualitas menu, kualitas pelayanan, *Rijstaffel*, Tingkat Kepuasan.

Pendahuluan

Banyaknya industri jasa makanan dan gizi yang berkembang menyebabkan adanya persaingan untuk dapat memenuhi kebutuhan masyarakat (konsumen) agar memperoleh kepuasan pada institusi tersebut, untuk melakukan penyelenggaraan makanan dengan baik secara komersial maupun non komersial (Kementrian Kesehatan RI, 2010). Pada era globalisasi, jenis usaha kuliner yang menyediakan produk atau jasa yang bersaing dalam satu pasar semakin banyak dan beragam akibat keterbukaan pasar. Salah satu tindakan untuk memuaskan konsumen yaitu dengan cara memberikan produk dan pelayanan kepada konsumen dengan sebaik-baiknya (Palacio, 2009). Salah satu contoh penyelenggaraan makanan institusi diantaranya penyelenggaraan makanan di hotel dan restoran (Michel, 2017). Faktor-faktor yang memengaruhi kualitas dari sebuah makanan meliputi penampilan, porsi, aroma, tingkat kematangan, rasa, bentuk, warna, tekstur (Gumelar, 2015).

Tujuan utama penyelenggaraan makanan adalah menyajikan makanan agar konsumen merasa puas. Sebuah perusahaan atau insitusi harus mampu meningkatkan nilai dari produk, jasa, dan mengetahui tingkat kepuasan konsumen (Chandrawatisma, 2018)

Rijstafel secara harfiah dalam Bahasa Belanda berarti “meja nasi” merupakan cara penyajian makanan berurutan dengan pilihan hidangan dari berbagai daerah di nusantara. Cara penyajian seperti ini berkembang pada

masa kolonial hindia belanda yang memadukan etiket dan tata cara perjamuan resmi Eropa dengan kebiasaan makan penduduk setempat yang mengkonsumsi nasi sebagai makanan pokok dengan berbagai lauk-pauknya (Gita. A, 2015).

Rijstafel mengadopsi cara penyajian hidangan yang disajikan dalam piring-piring kecil pada rumah makan nasi padang, dari Sumatera Barat (& Keller, 2012). Memerlukan waktu yang cukup lama untuk mengolah dan menyajikan karena hidangan diolah terlebih dahulu setelah pemesanan dan setiap pramusaji membawa satu hidangan sehingga memerlukan waktu dan tenaga yang lebih. *Rijstafel* dilakukan pada waktu makan *lunch* dan *dinner*. Hidangan *Rijstafel* biasanya untuk tamu *meeting* yang jumlahnya tidak lebih dari sepuluh orang, karena pelayanannya lebih efisien dan pemasakan hidangan lebih sedikit, apabila tamu *meeting* lebih dari sepuluh orang biasanya disajikan menu *buffet*. Keputusan pembelian merupakan suatu keputusan konsumen mengenai *preferensi* atas merek-merek yang ada di dalam kumpulan pilihan (Aula, 2011).

Metode Penelitian

Penelitian ini akan dilaksanakan di Sahira Butik Hotel Bogor pada bulan Juni 2019. Tempat penelitian ini dipilih karena restoran yang ada di Sahira Butik Hotel Bogor menggunakan pelayanan makanan *Rijstaffel*. Peneliti menggunakan jenis penelitian kuantitatif dengan desain penelitian *cross sectional*, dimana variabel independen dan dependen diobservasi pada

waktu yang bersamaan dengan tujuan untuk mengetahui hubungan dua variabel tersebut. Pengumpulan data dilakukan dengan wawancara dan pengisian angket pada responden pada bulan Juni-Juli 2019. Populasi yang diteliti diambil dari konsumen hotel yang datang makan di Hotel Sahira Butik Hotel sebanyak 30 orang. Sampel dalam penelitian ini dilakukan menggunakan teknik *purposive sampling* cara penarikan sampel yang dilakukan dengan memilih subyek berdasarkan kriteria spesifik yang sudah ditetapkan dalam penelitian ini oleh peneliti.

Jenis data yang dikumpulkan pada penelitian ini terdiri atas data primer dan data sekunder. Data primer meliputi karakteristik responden, kualitas Menu *Rijstaffel* dan kualitas pelayanan *Rijstaffel*. Data sekunder dikumpulkan dari Sahira Butik Hotel Bogor yaitu gambaran umum hotel serta sistem penyelenggaraan makanan dari pemesanan hingga penyajian makanan.

Skor kualitas menu *Rijstaffel* dan kualitas pelayanan didapatkan dari total skor tertinggi dari setiap pertanyaan dikali dengan jumlah pertanyaan yang ada dan kemudian dibagi dua. Kemudian dikategorikan menjadi tidak berkualitas dan berkualitas untuk menu *Rijstaffel* dan kualitas pelayanan, kepuasan konsumen dikategorikan puas dan tidak puas. Data diolah secara bivariat menggunakan uji *Chi-Square* untuk mengetahui hubungan antar variabel.

Hasil dan Pembahasan

Sahira Butik Hotel pada mulanya adalah sebuah bangunan tua berbentuk rumah peninggalan zaman Belanda yang kemudian direnovasi menjadi sebuah hotel oleh ahli waris. Hotel merupakan sebuah perusahaan yang berdiri sendiri. Nama sahira diambil dari kata Sahara yang

artinya “Padang Pasir”. *Food and Beverage Service* di Sahira Butik Hotel dalam menjalankan tugasnya terbagi menjadi 2 *outlet*, yaitu restoran dan *banquet*. Sistem pelayanan yang dilaksanakan dalam operasional diantaranya sistem pelayanan *A’la Carte*, *Rijstaffel*, *Buffet*, dan *Coffee Break*. Sahira Butik Hotel memiliki fasilitas atau sarana untuk dinikmati oleh tamu yang berkunjung. Fasilitas yang tersedia seperti memiliki 83 *room* dan *Rahisa restaurant*.

Sahira Butik Hotel memiliki 2 restoran yaitu restoran Rahisa 1 di lantai 1 Gedung I dan restoran Rahisa2 di Lantai 5 Gedung II. Kedua restoran tersebut memiliki model dan kapasitas yang berbeda. Sebagai suatu sistem, penyelenggaraan makanan terdiri dari komponen – komponen yang bekerja sama untuk mencapai tujuan yaitu menyajikan makanan yang berkualitas dan pelayanan yang efisien (Aula, 2011).

Pengelompokan bahan makanan

Bahan makanan yaitu bahan yang dapat dijadikan suatu hidangan agar dapat dikonsumsi. Pengelompokan bahan makanan di Sahira Butik Hotel Bogor terdiri dari bahan makanan kering dan bahan makanan basah.

Metode pembelian

Menggunakan sistem kontrak selama tiga bulan sampai satu tahun sesuai dengan kesepakatan. Pembelian dengan sistem kontrak ini akan lebih menguntungkan bila diutamakan untuk jenis bahan yang mempunyai harga yang stabil untuk periode tertentu. Jika kontrak sudah habis maka akan diperpanjang lagi, sesuai dengan kesepakatan pihak *marketing* dengan *supplier*.

Perencanaan kebutuhan bahan makanan

Penyelenggaraan makanan *A'la carte* menggunakan *Daily Ceklist* dengan melihat stok barang kering maupun basah, pengisian *Daily Ceklist* dilakukan setiap hari dan biasanya akan melihat perhitungan kamar yang terisi untuk merencanakannya.

Perencanaan bahan makanan

Pemesanan Bahan makanan kering dapat dipesan di *store* dengan mengisi *store request* setiap tiga hari sekali yaitu hari senin, rabu, jumat. Pemesanan bahan makanan basah menggunakan Form market list dan dibuat sehari sebelum hidangan diolah.

Penerimaan dan penyimpanan bahan makanan

Penerimaan bahan makanan dilakukan oleh *staff receiving* dengan melihat kualitas fisik dari bahan makanan tersebut serta kuantitas dengan cara penimbangan.

Penyimpanan bahan makanan terbagi menjadi tiga bagian yaitu *dry store*, *walk in chiller*, dan *walk in freezer*. dengan prinsip FIFO (*First In First Out*) dan FEFO (*First Expired First Out*)

Tenaga pengolahan dan persiapan bahan makanan

Tenaga kerja yang melakukan persiapan hidangan adalah tenaga kerja yang bertugas pada *shift morning* yaitu satu orang *chef de partie* dan dua orang *cook* Setiap *cook* memiliki tugas pokok tersendiri dalam melayani hidangan yang dipesan oleh tamu, sehingga semua *cook* yang terdapat di *hot kitchen* dapat mempersiapkan, mengolah dan menata semua jenis hidangan yang akan disajikan

Pengolahan bahan makanan

Prosedur pengolahan akan disesuaikan dengan standar porsi, standar menu dan standar bumbu yang telah ditetapkan. Setiap peralatan yang digunakan akan dipisahkan dari mulai pisau, talenan, dan peralatan besar dipisahkan untuk mengurangi kontaminasi silang. Tenaga pengolah diwajibkan menggunakan alat pelindung diri yang lengkap dari mulai penutup kepala, celemek, sarung tangan plastic dan masker.

Penyajian makanan

Penyajian hidangan *A'la carte menu* disertai dengan *condiment* sesuai dengan jenis hidangannya. Semua hidangan yang disajikan di Sahira Butk Hotel Bogor biasanya disertai dengan *garnish*, *acar* dan sambal. Penyajian hidangan *Rijstaffel* menggunakan *plate* sesuai dengan jenis hidangannya serta *cutleries* yang disesuaikan dengan hidangannya.

Higene Sanitasi

Pelaksanaan higiene dan sanitasi sesuai dengan peraturan menteri kesehatan nomor 1096/MENKES/PER/VI/2011. Tentang Higiene Sanitasi Jasa Boga yang sudah dilakukan dengan baik dilihat dari komponen-komponen penilaian yang telah memenuhi syarat seperti yang terdapat pada komponen dinding, langit-langit penerangan, ventilasi, tempat sampah, fasilitas cuci tangan dan toilet, makanan, karyawan dan perlindungan terhadap makanan. Namun ada beberapa komponen yang tidak memenuhi standar seperti lantai yang licin dan tidak konus, tidak terdapat alat pengukur suhu, serta tidak terdapat 3 bak pencucian peralatan dan saniter yang berfungsi membunuh bakteri yang terdapat pada peralatan tersebut.

Konsumen yang menjadi responden lebih dari separuh berjenis kelamin perempuan yaitu sebanyak 16

orang (53%), sedangkan responden laki-laki sebanyak 14 orang (47%). sebagian besar usia responden di dominasi oleh kelompok usia 21-32 tahun yaitu sebanyak 14 orang (47%), usia 33-44 tahun sebanyak 12 orang (40%) dan untuk

jumlah paling sedikit pada usia 45-55 tahun sebanyak 4 orang (13%).

Tabel I.
Hubungan Kualitas Menu dan Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Konsumen

Kualitas Menu	Tingkat Kualitas Menu Terhadap Tingkat Kepuasan				Total	P Value
	Tidak Puas		Puas			
	n	%	n	%		
Tidak Berkualitas	3	42.9	4	57.1	7	0.698
Berkualitas	8	34.8	15	65.2	23	
Total	11	36.7	19	63.3	30	

Kualitas Pelayanan	Tingkat Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen				Total	P Value
	Tidak puas		Puas			
	n	%	n	%		
Tidak Berkualitas	2	28.6	5	71.4	7	0.925
Berkualitas	7	30.4	16	69.6	23	
Total	9	30	21	70	30	

Analisis hubungan antara kualitas Menu dan Pelayanan *Rijstaffel* terhadap tingkat kepuasan konsumen menggunakan uji *chi-square* memberikan hasil bahwa terdapat hubungan yang signifikan ($p < 0,05$) Hasil ini menunjukkan bahwa tidak terdapat hubungan yang signifikan antara kualitas menu dengan tingkat kepuasan. Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh yang memberikan penilaian cukup baik yaitu dari dimensi penampilan, aroma, tingkat kematangan, rasa dan tekstur sedang yang memberi penilaian kurang baik pada dimensi porsi, dan warna

Berdasarkan hasil analisis uji statistik *chi square* kualitas menu terhadap

tingkat kepuasan didapatkan nilai ($p = 0,698$, $p > 0,05$). Sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak ada hubungan yang signifikan antara kualitas menu terhadap tingkat kepuasan konsumen. Berdasarkan hasil penelitian didapatkan hasil tingkat kualitas pelayanan sudah cukup baik. Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh yang memberikan penilaian cukup baik yaitu dari aspek *reability*, *assurance*, dan *emphaty* sedangkan yang memberi penilaian kurang baik pada aspek *responsiveness*, dan *tangible*. Hasil analisis uji statistik *chi square* pada Tabel 4.2 diatas didapatkan nilai ($p = 0,925$ $p > 0,05$). Hal ini membuktikan bahwa tidak ada

hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan konsumen.

Kualitas menu merupakan penilaian terhadap suatu hidangan yang terdiri dari beberapa indikator yaitu: warna, penampilan, rasa, tingkat kematangan, tekstur, aroma. konsumen yang menyatakan kualitas menu *risjtaffel* sebanyak 11 orang (36.7%) yang menyatakan tidak puas dan sebanyak 19 orang (63.3%) menyatakan kualitas menu *risjtaffel* puas. hal ini di sebabkan dari segi persepsi konsumen sudah baik dan puas dalam rasa, aroma, warna, tekstur, bentuk, dan penampilan pada hidangan yang sudah disajikan. konsumen yang menyatakan bahwa kualitas menu baik namun tidak puas sebanyak 8 orang dan yang menyatakan menu tidak berkualitas namun merasa puas sebanyak 4 orang. Hasil ini menunjukkan bahwa lebih dari separuh konsumen yang mengonsumsi hidangan *risjtaffel* merasa puas, yang menyebabkan penilaian kurang baik dari dimensi porsi karena porsi yang diberikan dirasa kurang oleh konsumen, menurut konsumen porsi yang diberikan untuk hidangan nasi terlalu sedikit untuk penyajian makanan *rijstaffel* serta pada hidangan ayam untuk potongan ayam dirasa terlalu kecil. Besar porsi menunjukkan bahwa porsi makanan akan mempengaruhi daya tarik dari konsumen namun tiap-tiap konsumen memiliki besar porsi makanan yang berbeda dalam setiap aktivitas makannya, sehingga seringkali konsumen mengabaikan porsi makanan yang disajikan⁹. Dari hasil penelitian yang dilakukan di Sahira Butik Hotel diperoleh hasil kurang baik pada warna yang disajikan pada setiap hidangan, hal ini dapat terjadi karena menurut konsumen yang memesan untuk hidangan sayur memiliki warna yang kurang segar dikarenakan *over cook* sehingga warna terlihat pucat.

Konsumen yang menyatakan kualitas pelayanan cukup yaitu sebesar 70% konsumen menyatakan hal ini dari dimensi kenyamanan ruangan, ketersediaan fasilitas, kecepatan pramusaji dalam pelayanan, keramahan pramusaji, pengetahuan mengenai menu, dan kecepatan dalam menangani keluhan. dan responden yang menyatakan kualitas pelayanan baik dan tidak puas sebanyak 7 orang. Sebagian besar konsumen menyatakan bahwa kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan konsumen sudah cukup baik. Berdasarkan penelitian yang dilakukan menjelaskan bahwa konsumen puas pada aspek pelayanan makanan, rasa makanan, kebersihan tempat makan, kebersihan makanan, kecepatan tanggap pramusaji dalam keluhan konsumen, keramahan pramusaji dan ketersediaan fasilitas. Dan konsumen kurang puas pada aspek keanekaragaman makanan, kesegaran makanan, warna makanan dan bentuk hidangan. yang menyebabkan penilaian kurang baik dari aspek *responsiveness* karena kurang cepatnya respon *waiter* ketika konsumen meminta sendok dan tidak cepat menghampiri konsumen, tidak cepat mengisi air ke dalam gelas yang ada di meja tamu, dan *waiter* kurang tanggap dalam melayani pelanggan apabila pelanggan menanyakan pesannya yang belum diantar, pelayan hanya menyuruh menunggu dan tidak memberikan kepastian. Kategori daya tanggap atau pramusaji cepat merespon ketika dipanggil sangat penting untuk menilai kepuasan dari konsumen (Ndaru, P & Sri, 2012). Pada aspek *tangible* yang menjadi masalah adalah pada *live music* yang tidak hidup dan *wifi* yang tidak terhubung dengan cepat dan pada bagian parkir depan dirasa kurang luas sehingga konsumen yang hendak *meeting* harus parkir ke area belakang. Ketersediaan fasilitas di suatu restoran sangatlah penting

bagi konsumen yang datang (Himmatun, N & Niken, 2017). Tidak adanya hubungan antara kualitas pelayanan dengan tingkat kepuasan konsumen karena tamu datang mengambil makanan dari meja *buffet* yang telah disajikan sehingga tamu diperkenankan untuk mengambil makanan sepuasnya dan pramusaji membantu ketika konsumen membutuhkan bantuan untuk membereskan alat hidang yang telah selesai digunakan (Tedy, S. Sunyoto, & Denny, 2015).

Presentase kualitas menu dari hasil penelitian yang diperoleh kualitas menu kategori berkualitas sebanyak 19 orang (63.3%) dan pada kategori tidak berkualitas sebanyak 11 orang (36.7%). Presentase kualitas pelayanan dari hasil penelitian yang diperoleh menjelaskan bahwa sebanyak 9 orang (30%) responden menyatakan kualitas pelayanan di Sahira Butik Hotel tidak berkualitas, dan 21 orang (70%) menyatakan berkualitas dalam kualitas pelayanan.

Kesimpulan

Analisis sistem penyelenggaraan makanan di Sahira Butik Hotel Bogor dapat disimpulkan. Dalam penelitian ini didapatkan paling banyak responden yang berusia 21-32, Konsumen terbanyak adalah berjenis kelamin perempuan yaitu sebanyak 16 orang dan 14 orang konsumen laki-laki. Pada penelitian ini, jumlah konsumen laki-laki dan perempuan yang datang ke Sahira Butik Hotel hampir sama rata. Karyawan swasta menjadi salah satu pekerjaan responden terbanyak yang datang dan makan di restoran Sahira Butik Hotel. Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh yang memberikan penilaian cukup baik yaitu dari dimensi penampilan, aroma, tingkat kematangan, rasa dan tekstur sedang yang memberi penilaian kurang baik pada dimensi porsi, dan warna. Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh

yang memberikan penilaian cukup baik yaitu dari aspek *reability*, *assurance*, dan *emphaty* sedangkan yang memberi penilaian kurang baik pada aspek *responsiveness*, dan *tangible*. Berdasarkan penelitian yang dilakukan menjelaskan bahwa konsumen puas pada aspek pelayanan makanan, rasa makanan, kebersihan tempat makan, kebersihan makanan, kecepatan tanggap pramusaji dalam keluhan konsumen, keramahan pramusaji dan ketersediaan fasilitas. Dan konsumen kurang puas pada aspek keanekaragaman makanan, kesegaran makanan, warna makanan dan bentuk hidangan. yang menyebabkan penilaian kurang baik dari aspek *responsiveness*, pada aspek *tangible* yang menjadi masalah adalah pada *live music* yang tidak hidup dan *wifi* yang tidak terhubung dengan cepat dan pada bagian parkir depan dirasa kurang luas sehingga konsumen yang hendak *meeting* harus parkir ke area belakang.

Mengecek kelengkapan alat hidang dan *cutleries* di meja hidang dan disesuaikan dengan hidangan. Porsi di perhatikan agar sesuai dengan standar porsi, serta waktu pemasakan sayur lebih di perhatikan agar warna pada hidangan tetap segar. Membuat alur kerja untuk memudahkan pegawai dalam melakukan kegiatan dan sesuai standar untuk mengurangi kesalahan saat produksi hidangan. Membuat standar resep dan standar pengolahan agar kualitas produk tetap terjaga dan mengurangi ketidakpuasan konsumen. Sebaiknya pramusaji yang *standby* di restoran harus lebih banyak lagi, dan dapat disesuaikan dengan jumlah konsumen yang sedang menyantap hidangan di restoran tersebut. Apabila ada *daily worker* yang ingin bekerja di hotel tersebut, maka seharusnya pihak hotel mengadakan *training* terlebih

dahulu, agar dapat menguasai pengetahuan yang ada di restoran tersebut.

Daftar Pustaka

Kotler & Keller, K. (2012). *Manajemen Pemasaran*.

Aula, L. (2011). *Faktor-faktor yang berhubungan dengan terjadinya sisa makanan pada pasien rawat inap di Rumah Sakit Haji Jakarta*.

Chandrawatisma, S. &. (2018). Analisis tingkat kepuasan pelanggan terhadap produk corned. *Jurnal Pariwisata*.

Gita, A, P. A. & P. (2015). Analisis tingkat kepuasan konsumen (studi kasus pada rijstaffel restoran oasis Jakarta). *Jurnal Perhotelan*.

Gumelar, K. (2015). Pengaruh kualitas pelayanan, variasi menu, dan harga terhadap keputusan pembelian. *Jurnal Administrasi Bisnis*.

Himmatun, N & Niken, P. (2017). *Hubungan kualitas pelayanan, produk, dan harga dengan tingkat kepuasan konsumen di Restoran Terakota Café Verwood Hotel and Serviced Residence Surabaya*.

Kementrian Kesehatan RI. (2010). *Peraturan Menteri Kesehatan RI Nomor 1096/MENKES/PER.VI/2011 tentang Persyaratan Hygine Sanitasi Kementrian Kesehatan RI*.

Michel, H. (2017). Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan Restoran Cepat Saji. *Jurnal Metris*, 65–74.

Ndaru, P & Sri, Y. (2012). *Kualitas*

produk, dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen Kentucky fried chicken Semarang.

Palacio, & Theis. (2009). *Introduction to Food Service*.

Tedy, S. Sunyoto, & Denny, A. (2015). *Tugas waiter dan waitress terhadap tingkat pelayanan tamu di food and beverage service pada Summer Palace Chinese Restaurant Hotel Tentrem Yogyakarta*.